

Vendeur Confirmé

Objectifs - Conditions

Durée	2 jours soit 14 h
Public	Vendeurs, Conseillers de vente
Objectifs	Maîtriser les objections, les comportements difficiles et extrêmes du client Créer un lien de confiance et de pérennité malgré une non-satisfaction immédiate.

Programme

- ☞ **Rappel des techniques de vente (structure de l'entretien)**
- ☞ **Maîtriser les techniques d'entretiens difficiles**
- ☞ **Écouter et neutralité du comportement**
- ☞ **Déterminer l'objection réelle et l'objection infondée**
- ☞ **Surmonter les situations de tensions**

Se préparer à une rencontre difficile

Oser défendre sa position sans agresser ou fuir

- ☞ **Trouver le bon réflexe pour traiter l'objection**

Anticiper les objections pour répondre immédiatement

Surmonter les émotions pénalisantes : sources et antidotes

Reprendre la maîtrise du dialogue après l'objection

- ☞ **Identifier et gérer son stress et celui de son interlocuteur**

- ☞ **Élaborer des solutions : trouver des compromis mutuellement satisfaisant**

- Transformer les acquis de la formation en véritables compétences opérationnelles
- A l'issue de la formation, les objectifs de progression seront déterminés pour chaque participant sous forme d'un contrat de progrès

Pédagogie

1/ Mise en situation sur des thèmes d'entretiens difficiles sous forme de scénarios pré-établis

- Objection infondée
- Le client bavard
- Le client désagréable
- L'indécis actif
- L'indécis passif
- Gérer les ruptures de stocks

2/ Entraînements

Des études de cas permettront aux participants de mettre en pratique les acquis, l'utilisation de la vidéo enrichit les débriefings des mises en situation